

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perhotelan merupakan industri bidang jasa yang pada dasarnya menyediakan tempat tinggal serta beberapa fasilitas didalamnya. Sulastiyono (2020:112) mendefinisikan hotel sebagai jenis usaha jasa yang pengelolaannya tidak bisa lepas dari adanya pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada pelanggan yang sedang melakukan perjalanan serta membayar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya surat pengikat khusus. Kemudian pandangan yang tertuang pada Permenparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel (2013:2) mengatakan usaha hotel adalah suatu jenis usaha jasa yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial untuk memperoleh laba.

Ada beberapa jenis hotel menurut letak dimana hotel itu dibangun (lokasi) yakni: Pertama, residensial hotel yang umumnya dipilih oleh pengunjung untuk jangka waktu yang tidak sebentar/lama dan pengunjung tersebut tidak bermaksud menetap. Hotel jenis ini biasanya terletak di pusat maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan dikota juga dapat digunakan sebagai tempat tinggal oleh pekerja yang sedang melakukan proyek singkat dikota tersebut. Kedua, transietal hotel yang

umumnya dipilih oleh pengunjung untuk jangka waktu yang sebentar/singkat. Hotel jenis ini terletak di pinggir jalan-jalan kota dan berfungsi sebagai titik persinggahan sementara orang yang hendak melakukan perjalanan kembali. Ketiga, *resort* hotel yang disediakan untuk para pengunjung yang melakukan wisata dan liburan, biasanya hotel jenis ini terletak dekat dengan tempat rekreasi/wisata. Hotel dengan jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam yakni berupa pemandangan dan tempat liburan yang indah untuk menarik para pengunjung (Larasati, 2016:8). Berdasarkan jenis-jenis hotel diatas, Harmoni Suites Hotel Batam termasuk dalam jenis *residential* hotel yang berlokasi di pusat perbelanjaan Kota Batam yakni di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Batam, Indonesia.

Di dalam usaha yang berhubungan dengan produk maupun jasa, untuk dapat bertahan dalam persaingan yang melibatkan pelanggan ada hal yang menjadi salah satu tolak ukur yakni tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bentuk dari sebuah evaluasi emosional terhadap pengalaman pemakaian suatu produk atau jasa (Windasuri et al., 2017:8). Hal ini juga didukung oleh Kotler (2017:64) yang mengatakan kepuasan pelanggan muncul dari hasil perbandingan yang dirasakan dengan harapan pelanggan yang diapresiasi dengan perasaan senang maupun kecewa.

Tingkat kepuasan pelanggan tidak terlepas dari adanya fasilitas. Agus Sulastiyono (2018:110) mendefinisikan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang maupun kelompok dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatannya, sehingga kebutuhan seseorang maupun kelompok dapat terpenuhi ketika sedang tinggal atau menyewa

dalam waktu tertentu. Fasilitas hotel yang lengkap dan memadai dapat memberi kepuasan kepada pelanggan yang berkunjung, adapun fasilitas yang terdapat pada Harmoni Suites Hotel Batam sebagai berikut: Kolam renang *indoor*, *Fitness Centre*, *Sauna Room*, *In-House Spa & Massage Laundry Room*, *Golf Exercise Area*, dapur mini di setiap kamar, *24-Hours Restaurant & Pub with Live Bands* serta *Wireless internet connection*. Harmoni Suites Hotel Batam dengan jumlah keseluruhan kamar sebanyak 144 jika dirincikan terdapat 105 kamar studio, 8 kamar *corner* (sudut) dan 31 kamar *suites*. Dari fasilitas serta jumlah kamar yang dimiliki Harmoni Suites Hotel berdasarkan Permenparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 dapat disimpulkan bahwa hotel ini merupakan hotel berbintang 4 namun pada operasionalnya beberapa fasilitas yang ada tidak beroperasi semestinya.

. Selain fasilitas, pelanggan akan sangat menikmati waktunya di hotel ketika mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menciptakan rasa puas dan emosi yang baik selama di hotel. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan serta wawancara peneliti terhadap 15 orang pelanggan, terdapat beberapa kasus dimana pelanggan merasa kualitas pelayanan yang diberikan jauh dari *standard* yang seharusnya diterima, sehingga pelanggan mengajukan berbagai keluhan pada pra penelitian di Harmoni Suites Hotel Batam yang telah peneliti simpulkan pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan Pelanggan Terhadap Fasilitas & Kualitas Pelayanan di Harmoni Suites Hotel

Jenis keluhan	Rincian Keluhan
Fasilitas	AC tidak beroperasi dengan semestinya
	Bau tidak sedap dari kamar hotel

	Serangga/hewan berkeliaran di hotel
	Parkir yang sempit
	Kolam berenang yang kurang bersih
	Kolam berenang yang kurang luas
	Water heater yang tidak berfungsi
	Peralatan <i>Gym</i> tidak lengkap
Kualitas Pelayanan	Karyawan tidak ramah
	Waktu tunggu yang lama saat check-in
	Receptionist kurang informatif
	Receptionist susah dihubungi
	House keeping yang lama datang
	Informasi yang diterima tidak akurat

Sumber: Data Primer Peneliti, 2021

Sepanjang Maret 2021 sampai Agustus 2021, berikut jumlah pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam yang melakukan reservasi untuk menginap pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam

Bulan-Tahun	Jumlah Pelanggan
Maret 2021	67
April 2021	65
Mei 2021	77
Juni 2021	89
Juli 2021	82
Agustus 2021	62
Total Pengunjung	442

Sumber: Harmoni Suites Hotel Batam, 2021

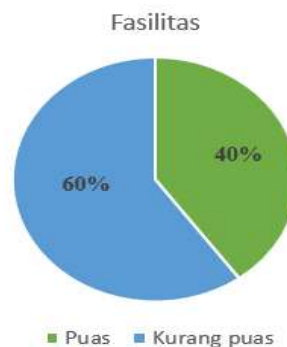
Berdasarkan jumlah pelanggan pada tabel 1.2, terdapat sejumlah keluhan yang diterima oleh Harmoni Suites Hotel Batam sepanjang Maret 2021 hingga Agustus 2021 pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 3 Data Jumlah Keluhan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam

Bulan-Tahun	Jumlah Keluhan
Maret 2021	20
April 2021	31
Mei 2021	30
Juni 2021	23
Juli 2021	18
Agustus 2021	12

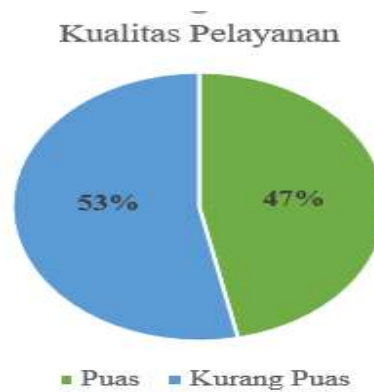
Sumber: Harmoni Suites Hotel Batam, 2021

Berdasarkan dari kedua tabel di atas dapat kita lihat adanya fluktuasi naik-turun pada jumlah pelanggan serta jumlah keluhan yang diterima oleh Harmoni Suites Hotel Batam.



Gambar 1. 1 Hasil Pra-penelitian Fasilitas
Sumber: Data Primer Peneliti, 2021

Dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 15 orang yang pernah menginap di Harmoni Suites Hotel terdapat 9 orang dengan persentase 60% mengatakan tidak puas dan terhadap 6 orang dengan persentase 40% mengatakan puas atas fasilitas yang disediakan. Gambar 1.1 dalam hal ini menerangkan bahwa fasilitas yang tersedia sangat jauh dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan.



Gambar 1. 2 Hasil Pra-penelitian Kualitas Layanan
Sumber: Data Primer Peneliti, 2021

Pada gambar 1.2 hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan menunjukkan bahwa terdapat 8 orang yang tidak puas dengan persentase 53% dan 7 orang yang puas dengan persentase 47% terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Harmoni Suites Hotel.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan sangat penting agar kepuasan konsumen dapat dipenuhi. Oleh sebab itu diperlukan upaya-upaya bagi Harmoni Suites Hotel Batam untuk melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang ada dan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HARMONI SUITES HOTEL BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang disediakan tidak beroperasi dengan semestinya.
2. Tempat parkir dan kolam renang yang tidak terlalu luas.
3. Terdapat gangguan serangga/hewan didalam kamar.
4. Kurang responsifnya bagian pelayanan dan informasi.
5. Kualitas pelayanan yang jauh dari harapan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan permasalahan yang akan dibahas sangat luas cakupannya sementara peneliti memiliki waktu yang terbatas serta kurangnya kemampuan dalam meneliti, penelitian ini hanya berfokus pada permasalahan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Harmoni Suites Hotel Batam. Populasi yang akan digunakan yaitu pengunjung yang pernah menginap di Harmoni Suites Hotel Batam dengan periode Maret 2021 – Agustus 2021

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari diadakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya dalam bidang ilmu pemasaran yang terkait fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta dapat menjadi referensi penelitian yang sejenis dikemudian hari.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti
 - a. Untuk memenuhi syarat tugas akhir.
 - b. Untuk dipelajari dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang pemasaran.
 - c. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam melengkapi karya ilmiah yang sejenis.
3. Bagi Harmoni Suites Hotel Batam

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi, gambaran serta bahan pertimbangan kepada pihak-pihak manajemen hotel dalam peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan yang menjadi lebih baik lagi.